



**EÖTVÖS LORÁND TUDOMÁNYEGYETEM**  
EGYETEMI KÖNYVTÁRI SZOLGÁLAT  
K21 MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KOORDINÁCIÓS BIZOTTSÁG



1053 Budapest, Ferenciek tere 6.  
e-mail: [titkarsag@lib.elte.hu](mailto:titkarsag@lib.elte.hu)  
[www.konyvtar.elte.hu](http://www.konyvtar.elte.hu)

Telefon: 36-1-411-6738  
36-1-411-6500/3415  
Fax: 36-1-411-6737

**BESZÁMOLÓ**  
**AZ EGYETEMI KÖNYVTÁRI SZOLGÁLAT**  
**SPECIÁLIS SZÜKSÉGLETŰ HALLGATÓK**  
**ELÉGEDETTSÉGI FELMÉRÉSÉRŐL**  
**2018**

Készítette: Egri Krisztina

K21 dokumentum típusa: végleges Kezelése: nyilvános Készítette: Egri Krisztina - 2018. december 4. Jóváhagyta: K21 Minőségirányítási Koordinációs Bizottság Primer kutatási munkacsoport – 2018. december 7.		1
---	--	---

Lebonyolítási időszak: 2018. november 5. – november 16.

Lebonyolítás módszere: online kérdőív.

## A felmérés célja

Az egyetem speciális szükségletű hallgatóit minél jobb könyvtári szolgáltatásokkal kívánjuk támogatni, ezért a szolgáltatásfejlesztés érdekében felmértük a hallgatók könyvtári szolgáltatásokkal kapcsolatos elvárásait és elégedettségét.

A kérdőív összeállításában, tesztelésében és a kérdőívek hallgatókhoz való eljuttatásában segítségünkre volt az ELTE Speciális Hallgatói Ügyeket Támogató Irodája.

## A kitöltés alakulása

Az Unipoll kérdőívező rendszer adatai alapján összesen 360 darab kérdőív jött létre, amely a kitöltésre jogosultak számával egyenlő. Ezek közül mindösszesen csak 36 darabot véglegesítettek a rendszerben a kitöltők. Ez nagyon alacsony, csupán 10%-os kitöltési arányt jelent.

A 1. táblázat mutatja a kitöltés közbeni lemorzsolódás arányát. A lemorzsolódás aránya az összes elkezdett kérdőívhez képest 33,3%. A felmérésben résztvevők nagyobb aránya töltötte ki a teljes kérdőívet, mint ahányan lemorzsolódtak.

1. táblázat: A kitöltést félbehagyók megoszlása – 2018.

Unipoll kitöltés alakulása	fő	arány (%)
1. oldalig kitöltötte	6	33,3
3. oldalig kitöltötte	1	
4. oldalig kitöltötte	2	
6. oldalig kitöltötte	2	
7. oldalig kitöltötte	1	
teljesen kitöltötte	24	66,7
összesen	36	100%

K21 dokumentum típusa: végleges Kezelése: nyilvános Készítette: Egri Krisztina - 2018. december 4. Jóváhagyta: K21 Minőségirányítási Koordinációs Bizottság Primer kutatási munkacsoport – 2018. december 7.		2
---	--	---

## A kitöltők megoszlása

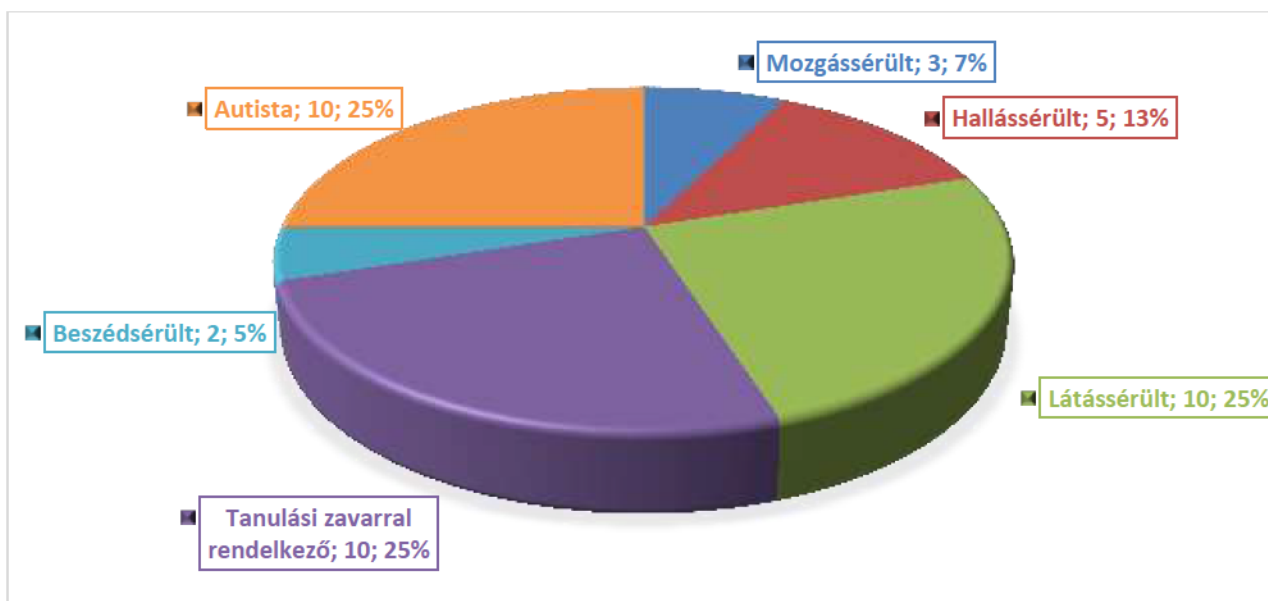
A hallgatóktól megkérdeztük, hogy milyen típusú fogyatékkal élnek.

A válaszadók számából jól látható, hogy van olyan hallgató, akkor a fogyatékoság típusánál többet jelölt meg: 1 hallgató mozgássérült és látássérült; 1 hallgató mozgássérült és tanulási zavarral rendelkező; 2 hallgató látássérült, beszédsérült és autista.

2. táblázat: Fogyatékoság típusa – 2018.

Fogyatékoság típusa	fő	arány (%)
Mozgássérült	3	8,33%
Hallássérült	5	13,89%
Látássérült	10	27,78%
Tanulási zavarral rendelkező	10	27,78%
Beszédsérült	2	5,56%
Autista	10	27,78%

1. ábra: Kitöltők megoszlása fogyatékoság típusa szerint – 2018.



K21 dokumentum típusa: végleges

Kezelése: nyilvános

Készítette: Egri Krisztina - 2018. december 4.

Jóváhagyta: K21 Minőségirányítási Koordinációs Bizottság Primer kutatási munkacsoport – 2018. december 7.

## Könyvtárhasználati szokások

A kitöltők 41,7%-a nem adott választ arra a kérdésre, hogy melyik könyvtárat veszik igénybe a leggyakrabban.

A válaszolók közül leggyakrabban (13,8%) a TTK Kari Könyvtárát veszik igénybe. A többi könyvtár között az eltérés csekély. A PPK és a TÓK Kari Könyvtárát egy válaszadó sem jelölte be. Itt érdemes lenne megvizsgálni, hogy a kérdőívet kitöltő hallgatók között valaki a két Kar hallgatója-e vagy sem, de erre sajnos nincs adatunk.

3. táblázat: A leggyakrabban igénybe vett könyvtárak – 2018.

<i><b>Kérjük, jelölje meg, melyik könyvtárat veszi igénybe a leggyakrabban!</b></i>	<b>Össz. (fő)</b>	<b>Arány (%)</b>
nincs adat	15	41,7%
Állam- és Jogtudományi Kar Könyvtára	2	5,5%
Bárczi Gusztáv Gyógypedagógiai Kar Könyvtára	3	8,3%
Bölcsészettudományi Kar - Könyvtár- és Információtudományi Intézet Könyvtára	1	2,8%
Bölcsészettudományi Kar - Központi Olvasóterem	1	2,8%
Egyetemi Könyvtár és Levéltár	3	8,3%
Informatikai Kar Könyvtára	2	5,6%
Pedagógiai és Pszichológiai Kar Könyvtára	0	0
Savaria Egyetemi Központ Könyvtára	2	5,6%
Tanító- és Óvóképző Kar Könyvtára	0	0
Társadalomtudományi Kar Könyvtára	2	5,6%
Természettudományi Kar Könyvtára	5	13,8
<b>Összesen (fő)</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>

A könyvtári szolgáltatásokat a hallgatók inkább ritkábban használják (27,78%), ettől kevésbé tér csak el a hetente többszöri (22,22%) használat megjelölése.

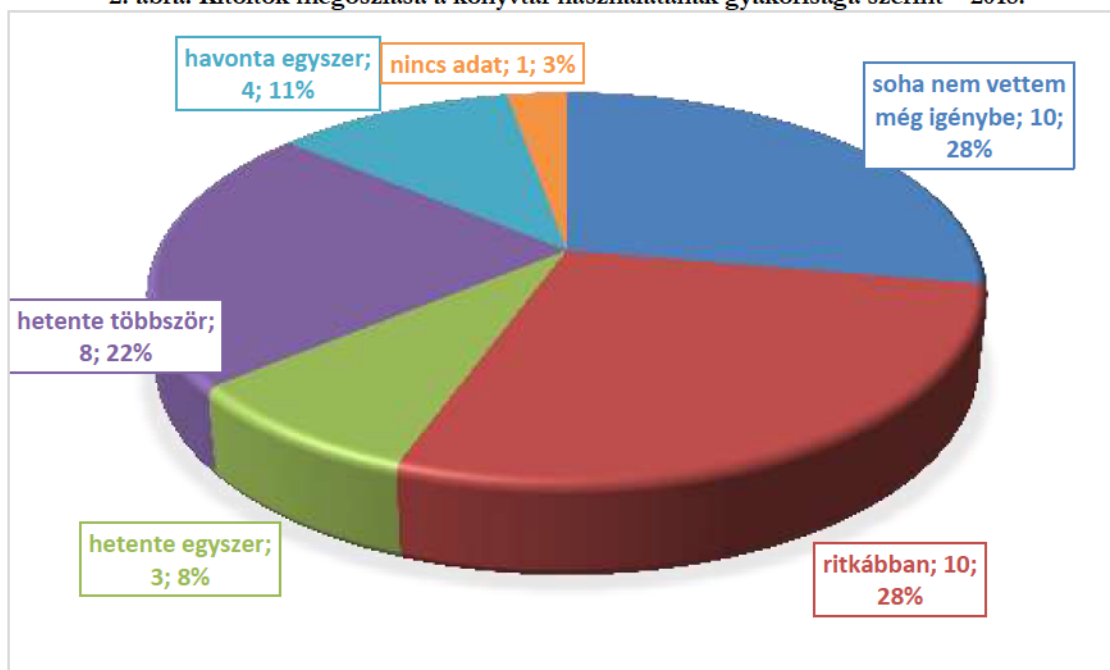
A válaszadók 27,78 %-a válaszolta azt, hogy soha nem vett még igénybe az Egyeteme könyvtári szolgáltatást. Ezért érdekes megvizsgálni, hogy milyen okokat jelöltem meg a hallgatók: a válaszadók többsége azt jelezte vissza, hogy még nem volt szüksége rá, néhányan kiegészítették ezt azzal, hogy amire szükségük lett volna azt online formában el tudott érni; a másik ok az akadálymentesítés hiánya volt – itt konkrétan egy mozgássérült, kerekesszékkal közlekedő hallgató az ÁJK Kari Könyvtárát jelölte meg.

K21 dokumentum típusa: végleges Kezelése: nyilvános Készítette: Egri Krisztina - 2018. december 4. Jóváhagyta: K21 Minőségirányítási Koordinációs Bizottság Primer kutatási munkacsoport – 2018. december 7.		4
---	--	---

4. táblázat: Könyvtár használatának gyakorisága– 2018.

Könyvtár használatának gyakorisága	fő	arány (%)
soha nem vettem még igénybe	10	27,78%
ritkábban	10	27,78%
hetente egyszer	3	8,33%
hetente többször	8	22,22%
havonta egyszer	4	11,11%
nincs adat	1	2,78%
összesen	36	100%

2. ábra: Kitöltők megoszlása a könyvtár használatának gyakorisága szerint – 2018.



A kérdőívben rákérdeztünk arra is, hogy a könyvtár használatát befolyásálja-e, hogy a könyvtárba való bejutás nehézséget okoz. 20 hallgató válaszolta, hogy nem okoz számára nehézséget a könyvtár megközelítése, 16 hallgató esetében pedig nem rendelkezünk adattal.

A másik fontos kérdés, hogy ha a hallgató eljut a könyvtárban, akkor nehézséget okoz-e számára a könyvtárban való közlekedés? Erre a kérdésre szintén 20 hallgató válaszolta, hogy ez nem okoz számára nehézséget, és szintén 16 esetben nem kaptunk választ a kérdésre.

A 16 válaszadó esetében lemorzsolódást láthatunk, mivel esetükben a kérdőív további kérdéseire sem érkezett válasz.

K21 dokumentum típusa: végleges

Kezelése: nyilvános

Készítette: Egri Krisztina - 2018. december 4.

Jóváhagyta: K21 Minőségirányítási Koordinációs Bizottság Primer kutatási munkacsoport – 2018. december 7.

## Szolgáltatások igénybevétele

Az ELTE-s könyvtárak szolgáltatásait személyesen, online (távolról) és megbízott útján, azaz közvetetten is igénybe lehet venni.

A válaszadók 44,44%-a csak személyesen veszi igénybe a könyvtár szolgáltatásait, 55,56%-uk nem válaszolt. A nem válaszolók 20%-ánál viszont meg van jelölve, hogy közvetetten, egy ismerőse által veszi igénybe a szolgáltatásokat.

5. táblázat: Könyvtárhasználat igénybevételének módja – 2018.

	Könyvtár igénybevételének módja	
	személyesen (fő)	közvetetten (megbízott útján) (fő)
hallgatók	16	0
nincs adat	20	4

A kérdőív kitöltők közül mindössze 1 hallgató jelölte meg, hogy használ könyvtár által biztosított speciális eszközt.

A kérdőívben rákérdeztünk, hogy mely eszköz(öke)t – színes olvasó-televízió, beszélő számítógép, Poet Compact felolvasó gép, szkennel, jeltolmács - használja a kitöltő, de a hallgatók közül senki nem válaszolt erre a kérdésre.

6. táblázat: A könyvtár által kínált speciális eszközök használata – 2018.

<i>Igénybe szokta-e venni a könyvtárban található speciális eszközöket?</i>	fő	arány (%)
igen	1	2,8%
nem	19	52,8%
nincs adat	16	44,4%
összesen	36	100%

A megkérdeztük, hogy van-e olyan speciális eszköz, amelyet szükségesnek tartanának könyvtárban, de jelenleg nincs. A válaszadók közül 14-en (38,9%) gondolja úgy, hogy nincs, 1 hallgató jelezte, hogy beszélő számítógépre lenne szüksége (TáTK Némedi Dénes Könyvtár esetében), 21 esetben pedig semmilyen választ nem kaptunk a kitöltőktől.

Itt érdekes lenne megvizsgálni, hogy a hallgatók azért nem használják az eszközöket, mert nem is tudnak róla, vagy mert a számára szükséges eszköz nem áll a rendelkezésére az adott könyvtárban, vagy mert nincs is szüksége a felsorolt eszközökre.

K21 dokumentum típusa: végleges Kezelése: nyilvános Készítette: Egri Krisztina - 2018. december 4. Jóváhagyta: K21 Minőségirányítási Koordinációs Bizottság Primer kutatási munkacsoport – 2018. december 7.		6
---	--	---

A megkérdezettek közül 8-an jelölték meg, hogy nehézséget okoz nekik az információ megszerzése, és 10 hallgató nemmel válaszolt. Mégis ezek közül a hallgatók 80%-a igénybe veszi a könyvtárosok segítségét.

7. táblázat: Információs megszerzésének nehézsége– 2018.

<i>Nehézséget okoz-e Önnek a keresett információ megszerzése?</i>	fő	arány (%)
igen	8	22,2%
nem	10	27,8%
nincs adat	18	50%
összesen	36	100%

8. táblázat: Könyvtárosok segítségének igénybevétele– 2018.

<i>Igénybe szokta-e venni a könyvtárosok segítségét?</i>	fő	arány (%)
igen	16	44,4%
nem	2	5,6%
nincs adat	18	50%
összesen	36	100%

A válaszadók szabadszavas válaszlehetőséggel jelölhették meg, hogy miben kéri a könyvtárosok segítségét: könyvek megtalálásában, fénymásoló gép használatában, adatbázis használat, szkennelés.

A hallgatók zöme elégedett a könyvtárosok segítőkészségével.

9. táblázat: Könyvtárosok segítőkészsége– 2018.

<i>Mennyire elégedett a könyvtárosok segítőkészségével?</i>	fő	arány (%)
inkább elégedett	6	16,7%
teljes mértékben	9	25%
nincs adat	21	58,3%
összesen	36	100%

A hallgatók három szolgáltatót említettek, amely szükséges lenne a könyvtárban:

- könyvek digitalizálása – TáTK Némedi Dénes Könyvtár
- képernyőfelolvasó program – Egyetemi Könyvtár esetében a hallgató nem tudja, hogy a könyvtárban található-e olyan számítógép, amin ez a program fut.
- nyomtatás – BTK Központi Olvasóterem

K21 dokumentum típusa: végleges Kezelése: nyilvános Készítette: Egri Krisztina - 2018. december 4. Jóváhagyta: K21 Minőségirányítási Koordinációs Bizottság Primer kutatási munkacsoport – 2018. december 7.		7
---	--	---

## Pozitív / negatív élmények

A hallgatóknak lehetőségük volt a **legpozitívabb élményeiknek** a megosztására is, 13-an válaszoltak erre a kérdésre. Ebben a legtöbben a könyvtárosok segítőkészségét emelik ki, de említésre kerül a könyvtárosok türelme, a gyors kiszolgálás is. De volt olyan válaszadó, aki azt írta, hogy egyáltalán nincs legpozitívabb élménye a könyvtárról.

A **legnegatívabb élményre** is 13-an válaszoltak. Itt olyan eseteket említenek főleg, amikor nem volt meg a könyvtárban az általuk keresett könyv, de volt olyan válaszadó, aki azt írta, hogy nincs ilyen élménye.

A válaszadók közül néhányan konkrét könyvtárat is említenek:

Az Egyetemi Könyvtár esetében egy hallgatótól említésre került, hogy kikérte előre a könyvet, ám amikor bement a könyvért nem azt kapta meg, így újból kikérte a könyvet fél óra várakozás után ismét nem a kért könyvet kapta, és további egy óra várakozás után jutott hozzá a valóban kért könyvhöz. Saját bevallása szerint emiatt az élménye miatt nem is használja a továbbiakban a könyvtárat.

A BTK „filmszakos könyvtárában” a hallgató „kifejezetten türelmetlen és kötekedős” könyvtárosokkal találkozott 1-1,5 évvel ezelőtt. Azóta nem ment újra vissza a könyvtárba.

Az IK Kari Könyvtárának esetében a válaszadó azt sérelmezte, hogy túl későn bejelentett/kiírt rendezvények miatt többször előfordult, hogy nem tudta használni a könyvtárat és éppen nem tudott máshová menni az egyetemen.

A TáTK Némedi Dénes Könyvtárának esetében a csendes, nyugodt körülmények hiánya került jelzésre.

A TTK Kari Könyvtára esetében pedig a használó az említette, hogy hideg van és kellemetlen félhomály. Az a válaszból nem derül ki, hogy a TTK mely gyűjteményi könyvtárára vonatkozik a megállapítás.

K21 dokumentum típusa: végleges Kezelése: nyilvános Készítette: Egri Krisztina - 2018. december 4. Jóváhagyta: K21 Minőségirányítási Koordinációs Bizottság Primer kutatási munkacsoport – 2018. december 7.		8
---	--	---



## Javaslatok az Intézkedési tervhez

1. A kérdőív kitöltési aránya nagyon alacsony, ezért a jövőben el kell gondolkodni, hogy milyen formában végezzük az elégedettségi felmérést. Az ELTE Speciális Hallgatói Ügyeket Támogató Irodájának segítése mellett esetleg meg lehet keresni a Kari Fogytékosügyi Koordinátorokat, az ő bevonásukkal személyesebbé tehető a kapcsolat.
2. A Kari Fogytékosügyi Koordinátorok segítségével összegyűjthető a hallgatók részéről igényelt digitalizálandó „tankönyvek” listája.
3. A könyvtárakban található speciális eszközök és a könyvtári szolgáltatások promótálása direkt módon ennek a felhasználó rétegnek.
4. Digitalizált tananyag és adaptáció lehetőségének és elérhetőségének kommunikálása

K21 dokumentum típusa: végleges Kezelése: nyilvános Készítette: Egri Krisztina - 2018. december 4. Jóváhagyta: K21 Minőségirányítási Koordinációs Bizottság Primer kutatási munkacsoport – 2018. december 7.		9
---	--	---